



Servicekatalog

Version 2.5 vom 01. April 2018

Inhaltsverzeichnis

1 Firmenprofil EPC AG	2
Mitarbeiter und Partner.....	2
Unser Dienstleistungsangebot im Überblick.....	3
Beratung.....	4
IT- Projektleitungen.....	4
Prozess (Re-)Design.....	4
2 Umsetzung	5
Microsoft.....	5
Linux / UNIX / OSX.....	5
Security.....	6
Module.....	6
3 Betrieb	7
Wartungs- und Supportverträge.....	7
Outsourcing.....	7
Projekte.....	7
Module & Preise.....	8
4 Produkte	11
Module.....	11
5 Allgemeine Konditionen	12
6 ITIL® -Dienstleistungsangebot	13
Beratung.....	13
Umsetzung.....	13
Auditierung.....	13

1 Firmenprofil EPC AG

Wir sind ein IT Dienstleister mit ausgezeichneten ITIL® Kenntnissen und spezialisiert darauf, jedem KMU optimale, massgeschneiderte Lösungen anzubieten. Von einer individuellen, gesamtheitlichen Beratung, über eine kompetente Umsetzung bis zum zuverlässigen Betrieb.

Entstanden ist die EPC AG im Jahre 1999 nach Integration der Einzelfirma „EDV-Perform Consulting, René Zürcher“ welche 1991 gegründet worden ist.

Meilensteine unserer Tätigkeit:

- Business Partner von HP, Lenovo, ASUS, Microsoft
- Schlanke, flexible Organisation und Administration mit IT-Servicemanagement für Kunden und Lieferanten
- Breiter Kundenstamm aus Informatik, Dienstleistung, Industrie und Bankwesen
- Mitarbeiter mit europäisch anerkanntem Foundation Certificate in IT Service Management nach ITIL® V3 und PRINCE2
- Bewährtes Netzwerk von externen Partnern
- Der Betriebsertrag wurde kontinuierlich gesteigert, aufgeteilt in 40% Produkterlöse und 60% Dienstleistungen.

Im Zentrum unserer Dienstleistungen stehen die individuellen Kundenbedürfnisse. Um für unsere Kunden die optimale Lösung zu finden, gehen wir streng strukturiert vor.

Als Voraussetzung für all unsere Tätigkeiten sehen wir die Aufnahme der IST-Situation und die gemeinsame Definition der zu erreichenden Ziele.

Das strikte Vorgehen nach diesem Grundsatz gewährleistet den Kunden Lösungen, die wirklich ihren Anforderungen entsprechen und sichert uns die Basis für eine nachhaltige Zusammenarbeit. Alle unsere festen Mitarbeiter sind Microsoft Certified Professionals und ITIL® erfahren.

Mitarbeiter und Partner

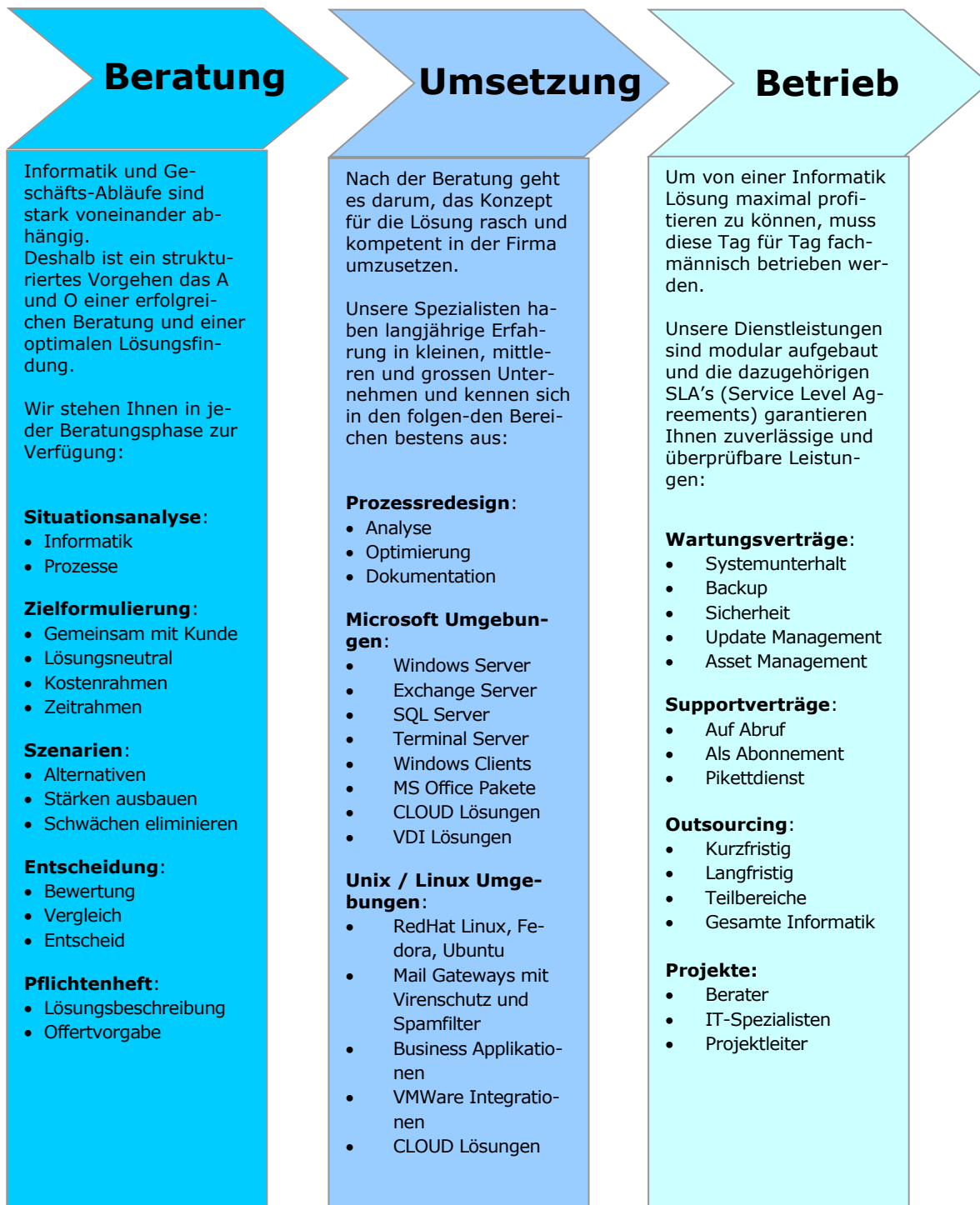
- René Zürcher, IT-Kundenberater und Solution Integrator | ICT Senior System- & Software Engineer | Leader Service Management | Senior Solution Engineer | Eigentümer und CEO EPC AG
- Maya Zürcher-Bärlocher, CFO, Direktionsassistentin mit eidg. FA
- Dr. iur. HSG Alfred Jung, Rechtsbeistand
- und ein bewährtes Team aus externen Partnern für Unterstützung, Stellvertretung sowie Wareneinkauf

Unser Dienstleistungsangebot im Überblick

Gute Informatiklösungen unterstützen sämtliche Geschäftsprozesse

Daher ist eine gesamtheitliche Betrachtung des Unternehmens und der relevanten Geschäftsprozesse notwendig, um optimale Lösungen anzubieten und zu betreiben.

Nach diesem Grundsatz beraten wir unsere Kunden, übernehmen die Umsetzung von IT-Konzepten und stellen einen unterbrechungsfreien Betrieb sicher.



Beratung

Beratung hat bei uns einen gesamtheitlichen Ansatz. Die Informatik ist nur ein Teil der ganzen Unternehmung und hat einen weitreichenden Einfluss auf die bestehenden Prozesse und diese auch auf die zu wählende Informatiklösung. In diesem Zusammenhang umfasst unsere Beratung sowohl die Prozesse wie auch umfassend die Informatik in Einbezug von weltweit anerkannten Standards (ITIL®, Cobit, PRINCE2...).

IT- Projektleitungen

Für Ihre anstehenden Informatikprojekte stellen wir Ihnen unsere Dienste als Projektleiter und /oder Projektmitarbeiter zur Verfügung. Durch unsere langjährige Erfahrung in diversen Branchen und Systemumgebungen führen wir auch Ihr Projekt zum Erfolg!

Falls Sie über ein internes Vorgehensmodell zur Projektführung und -dokumentation verfügen, wenden wir dieses natürlich gerne an. Ansonsten verfügen wir dank unserer Erfahrung auch selbst über ein sehr strukturiertes Vorgehen und über die Projektfortschritte halten wir Sie natürlich laufend informiert.

Aufgrund einer seriösen Vorabklärung und unserer detaillierten Offerte erleben Sie keine bösen Überraschungen! In enger Zusammenarbeit mit dem Kunden wird ein Projektplan erarbeitet und die Meilensteine definiert. Mittels periodischen Projektstandssitzungen werden alle beteiligten Parteien auf demselben Informationsstand gehalten und allfällige Probleme frühzeitig erkannt und Lösungen evaluiert.

Mit der EPC AG als IT-Partner wird auch Ihr IT-Projekt ein voller Erfolg!

Prozess (Re-)Design

Die Prozesse und Abläufe in Ihrem Unternehmen werden nach der Ist-Aufnahme in Zusammenarbeit mit den betroffenen Beteiligten optimiert, neu dokumentiert, eingeführt und nach der Einführung auch begleitet.

Situationsanalyse

Hier werden in einem ersten Schritt der Ist-Zustand der Informatikumgebung und der bestehenden Abläufe und Prozesse erfasst.

Zielformulierung

In diesem Abschnitt formulieren wir gemeinsam mit Ihnen die gewünschten Ziele einer neuen Lösung. Die Ziele sollten lösungsneutral und eindeutig messbar sein.

Synthese / Analyse

In diesem Teil befassen wir uns mit der Suche nach den optimalen Lösungen für Ihr Unternehmen. Hier gilt es vor allem die bisherigen Stärken beizubehalten und neue Stärken hinzu zu gewinnen. Also soviel Informatik und Änderungen wie nötig, aber sowenig wie möglich.

Bewertung / Entscheidung

In dieser Phase werden die Lösungsvorschläge zusammen mit Ihnen bewertet und eine Entscheidung getroffen, welche Lösung umgesetzt werden soll.

Pflichtenheft

Als Resultat dieser Beratungsschritte wird ein Pflichtenheft erstellt, damit für die gewählte Lösung eine Offerte erstellt werden kann.

2 Umsetzung

Microsoft

Als erfahrenes Informatik Unternehmen übernehmen wir folgende Realisationen innerhalb der Microsoft Umgebung:

- Windows Server
- Exchange Server
- Windows Terminalserver
- Windows Client
- MS Office Pakete
- Active Directory Domänenkonzepte
- Design- & Netzwerkkonzepte
- Sicherheitskonzepte
- CLOUD Lösungen für Ihre IT-Infrastruktur (Office 365..)

Weitere Dienstleistungen rund um Microsoft- Umgebungen werden von uns nach Absprache natürlich ebenfalls gerne durchgeführt. Für Auskünfte stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Linux / UNIX / OSX

Plattformübergreifende Lösungen sind unsere Spezialität. Daher kennen wir uns auch in folgenden Bereichen hervorragend aus:

- RedHat, Fedora, Ubuntu, OSX
- Mail Gateways mit Virenschutz und Spamfilter
- Business Applikationen wie Abacus ...
- Serverunterhalt und Wartung
- Cloudlösungen

Weitere Dienstleistungen rund um Unix/Linux- Umgebungen werden von uns nach Absprache natürlich ebenfalls durchgeführt. Für Auskünfte stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Security

Die Sicherheit Ihrer Systeme und Daten ist heute wichtiger und dringender denn je! Durch die grossflächige, elektronische Vernetzung entstanden neben den vielfältigen Möglichkeiten auch neue Gefahren für Ihr Business.

Zusammen mit unseren spezialisierten Partnern erstellen für Ihre Firma eine massgeschneiderte Lösung zum Schutz Ihrer Systeme und Daten.

Mit dem Kunden zusammen wird zuerst eine detaillierte Bestandesaufnahme und danach eine sorgfältige Risikoanalyse durchgeführt. Aufgrund der daraus gewonnen Erkenntnisse über potentielle Gefährdungen und mögliche Schäden wird ein Plan zum Schutz Ihrer Ressourcen erstellt.

Dies kann von einfachen Software-Lösungen über sogenannte "managed Security Services" bis hin zu baulichen Massnahmen reichen. Ganz auf Ihre Bedürfnisse und Ihr Budget abgestimmt. Denn die Ausgaben zum Schutz einer Einrichtung sollten immer im richtigen Verhältnis zum Wert derselben liegen.

Bei der Umsetzung der beschlossenen Schutzmassnahmen können Sie sich voll und ganz auf uns und unsere renommierten Partner verlassen. Wir sind von der ersten Kontaktaufnahme an für Sie da. Entweder bis zum Abschluss des Projektes oder auch nachher weiterhin im Rahmen eines Servicevertrages, ganz wie Sie das wünschen.

Unsere Dienstleistungen in diesem Bereich beinhalten unter anderem:

- Analysen, Audits ...
- Backup- Lösungen
- (managed) Firewall- Lösungen
- (managed) Antivirus- Lösungen

Module

Um für den Kunden unsere Dienstleistungen preislich transparenter zu gestalten, haben wir „Dienstleistungs- Module“ mit Fixpreisen geschaffen. Dabei haben wir unsere Standard- Dienstleistungen definiert und mit einem fixen Preis benannt. Somit wissen Sie genau, was Sie bekommen und wie viel Sie dafür bezahlen müssen.

Natürlich bieten wir als vielseitiger Dienstleister viele Services, inklusive spezifischer Kundenlösungen, mehr an. Verlangen Sie für diese Arbeiten eine unverbindliche Offerte der EPC AG.

3 Betrieb

Wartungs- und Supportverträge

Dank unseren Wartungs- und Supportverträgen stehen Sie nicht mehr ohne Hilfe da.

Auch Ihre Bedürfnisse betreffend Informatikdienstleistungen lassen sich mit unserem Dienstleistungsangebot abdecken. Mit Ihnen zusammen definieren wir die Eckwerte des Servicevertrags. Welche Ihrer eingesetzten Hard- und Software soll durch uns unterstützt und gewartet werden? An welchen Tagen und zu welcher Zeit sollen wir für Sie da sein? Unsere Spezialisten kümmern sich um Ihre Probleme und lösen diese schnellstmöglich. Dies gewährleistet Ihnen einen möglichst reibungslosen und unterbruchsfreien Betrieb Ihrer Infrastruktur.

Somit können Sie sich ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren, den Rest übernehmen wir.

Outsourcing

Sie sollen sich auf Ihre Kernkompetenz beschränken dürfen!

Wer kümmert sich schon gerne um Dinge, die man anderen überlassen kann? Deshalb haben wir uns darauf spezialisiert, Ihnen Ihre Informatik- Infrastruktur zu betreiben. Somit können Sie sich auf Ihre Hauptaufgaben konzentrieren, wir stellen Ihnen die Mittel dazu zur Verfügung. Dank unserer Erfahrung in verschiedensten Branchen und mit diversen Systemumgebungen bieten wir auch Ihnen eine optimale Plattform, die Ihre täglichen Aufgaben ermöglicht und unterstützt.

Wir betreiben und unterhalten Ihre bestehende Infrastruktur weiter, oder beschaffen mit Ihnen zusammen eine für Sie optimale Neulösung. Dabei bestimmen Sie, wie weit Sie unsere Unterstützung in Anspruch nehmen wollen. Bestimmt finden wir auch für Ihre Vorstellung und entsprechend Ihrem Budget eine möglichst optimale Lösung. Denn die Informatik sollte da eingesetzt werden, wo sie Sinn macht und nicht überall, wo es möglich ist.

Mit diesem Grundsatz vermeiden wir überteuerte und überdimensionierte Informatiklösungen. Gleichzeitig ist es jedoch wichtig, dass die Infrastruktur Ihren Bedürfnissen entspricht und mit Ihnen wachsen kann.

Dank unserem Know-How und unseren guten Erfahrungen sind wir Ihnen ein zuverlässiger Partner wenn es um Informatik geht.

Projekte

Für Ihre anstehenden Informatikprojekte stellen wir Ihnen unsere Dienste als Projektleiter und /oder Projektmitarbeiter zur Verfügung. Durch unsere langjährige Erfahrung in diversen Branchen und Systemumgebungen führen wir auch Ihr Projekt zum Erfolg!

Falls Sie über ein internes Vorgehensmodell zur Projektführung und –dokumentation verfügen, wenden wir dieses natürlich gerne an. Ansonsten verfügen wir dank unserer Erfahrung auch selbst über ein sehr strukturiertes Vorgehen und über die Projektfortschritte halten wir Sie natürlich laufend informiert.

Aufgrund einer seriösen Vorabklärung und unserer detaillierten Offerte erleben Sie keine bösen Überraschungen! In enger Zusammenarbeit mit dem Kunden wird ein Projektplan erarbeitet und die Meilensteine definiert. Mittels periodischen Projektstandssitzungen werden alle beteiligten Parteien auf demselben Informationsstand gehalten und allfällige Probleme frühzeitig erkannt und Lösungen evaluiert.

Mit dem Team der EPC AG wird auch Ihr Projekt ein voller Erfolg!

Module & Preise

Um für den Kunden unsere Dienstleistungen preislich transparenter zu gestalten, haben wir „Dienstleistungs- Module“ mit Fixpreisen geschaffen. Dabei haben wir unsere Standard- Dienstleistungen definiert und mit einem fixen Preis benannt. Somit wissen Sie genau, was Sie bekommen und wie viel Sie dafür bezahlen müssen. Natürlich bieten wir als vielseitiger Dienstleister viele Services, inklusive spezifischer Kundenlösungen, mehr an. Verlangen Sie für diese Arbeiten eine unverbindliche Offerte der EPC AG.

Support von **Nicht** Kunden:

- IT Dienstleistung exkl. MwSt, MO-FR, 08:00 bis 18:00, CHF. 160/h
- IT Dienstleistung exkl. MwSt, MO-FR, Out of Business Hour, CHF. 160/h +25%
- Pauschale Grundsetup Arbeitsplatz . CHF 600.00
 - o Installation des Betriebssystems mit allen Patches und Updates
 - o Vorinstallierte Applikationen gemäss Kundenvorgabe
 - Lizenzen müssen vom Kunden bereitgestellt werden
- Pauschale Cloning Arbeitsplatz. CHF 250.00
 - o Aufwand für Anpassungen des Benutzerprofils werden pro Stunde verrechnet

Support von EPC Kunden, **OHNE** Wartungsvertrag:

- IT Dienstleistung exkl. MwSt, MO-FR, 08:00 bis 18:00, CHF 130.00/h
- IT Dienstleistung exkl. MwSt, MO-FR, Out of Business Hour, CHF. 130/h +25%
- Pauschale Grundsetup Arbeitsplatz . CHF 450.00
 - o Installation des Betriebssystems mit allen Patches und Updates
 - o Vorinstallierte Applikationen gemäss Kundenvorgabe
 - Lizenzen müssen vom Kunden bereitgestellt werden
- Pauschale Cloning Arbeitsplatz. CHF 250.00
 - o Aufwand für Anpassungen des Benutzerprofils werden pro Stunde verrechnet

Support von EPC Kunden, **MIT** Wartungsvertrag:

- IT Dienstleistung exkl. MwSt, MO-FR, 08:00 bis 18:00, CHF 115.00/h
- IT Dienstleistung exkl. MwSt, MO-FR, Out of Business Hour, CHF. 115/h +25%
- IT Dienstleistung exkl. MwSt, MO-FR, Ausserhalb der vereinbarten SLA, CHF. 130/h +25%
- Pauschale Grundsetup Arbeitsplatz . CHF 300.00
 - o Installation des Betriebssystems mit allen Patches und Updates
 - o Vorinstallierte Applikationen gemäss Kundenvorgabe
 - Lizenzen müssen vom Kunden bereitgestellt werden
- Pauschale Cloning Arbeitsplatz. CHF 250.00
 - o Aufwand für Anpassungen des Benutzerprofils werden pro Stunde verrechnet

Server:

- Pauschale Grundsetup Server. CHF 1'600.00
 - o Server assemblieren, pyhsisch & virtuell
 - o Betriebssystem installieren und Windows Patches und Updates einpielen
 - o Asset erfassen und verwalten
- Kundenspezifische Anpassungen nach Aufwand
 - o Active Directory
 - o Exchange
 - o File Services
 - o Drucker Server
 - o DHCP/DNS
 - o Backup gemässe EPC Standard

Client:

- Pauschale Grundsetup Arbeitsplatz . CHF 450.00
- Pauschale Cloning Arbeitsplatz. CHF 250.00

Service Level Description Support **TRE**:

- Server Lokal beim Kunden und die Arbeitsplatz Computer MIT Vor Ort Support
- Pro Client Pauschal CHF 40.00 pro Monat, am nächsten Arbeitstag
- Pro Client Pauschal CHF 55.00 pro Monat, am selben Arbeitstag
- Pro Server Pauschal CHF 90.00 Pro Monat, am nächsten Arbeitstag
- Pro Server Pauschal CHF 130.00 Pro Monat, am selben Arbeitstag
- Betriebszeiten MO-FR, 08:00 bis 18:00
- Ausserhalb der Betriebszeiten +25% auf die jeweiligen Pauschalen

Service Level Description Online Support **DUO**:

- 1 physikalischer Server Lokal beim Kunden, 1 virtueller Server im Data Center und bis zu 10 Arbeitsplätze, CHF 550.00 pro Monat
- Support für Client und Server am nächsten Arbeitstag
- Pro zusätzlichen Server CHF 80.00
 - o Beim Kunden oder im Data Center
- SPLA Lizenzen werden separat verrechnet, Vertragsdauer gemäss SPLA Vertragsvereinbarungen
- Betriebszeiten MO-FR, 08:00 bis 18:00
- Ausserhalb der Betriebszeiten +25% auf die jeweiligen Pauschalen

Service Level Description Online Support **SPLA**:

- 1 virtueller Server (Exchange oder Terminal Server) im Data Center, CHF 95.00 pro Monat
- Support für Remote Desktop Verbindungen, sowie Microsoft Outlook Konfiguration
- Pro zusätzlichen virtuellen Server im Data Center CHF 85.00
- SPLA Lizenzen werden separat verrechnet, Vertragsdauer gemäss SPLA Vertragsvereinbarungen
- Betriebszeiten MO-FR, 08:00 bis 18:00
- Ausserhalb der Betriebszeiten +25% auf die jeweiligen Pauschalen

Service Level Description Online Support (Fernwartung) **UNO**:

- 1 physikalischer Server Lokal beim Kunden und 10 Arbeitsplätze OHNE Vor Ort Support
- CHF 390.00 pro Monat
- Fernwartung gemässe Stundenpaschale CHF 115.00
- Einsatz Vor Ort Gemäss Stundenpauschale CHF 130.00
- Pro zusätzlichen Server CHF 80.00
 - o Beim Kunden oder im Data Center
- Betriebszeiten MO-FR, 08:00 bis 18:00
- Ausserhalb der Betriebszeiten +25% auf die jeweiligen Pauschalen

4 Produkte

Als Unternehmen brauchen Sie eine nahtlose, durchgängige und kostengünstige Desktop-Management-Lösung für Ihre Hard- und Software sowie Ihre Services.

Neben dem Verkauf von Hard und Software namhafter Hersteller (Lenovo, RedHat, Microsoft, Sonicwall, HP ...) entwickeln wir auch eigene Softwareprodukte für Spezialbedürfnisse.

Mit den aktuellsten HW-SW Produkten und unseren Serviceangeboten also genau richtig für Sie. So konzentrieren Sie sich ganz auf Ihr Kerngeschäft und setzen Ihre Ressourcen flexibel und kostengünstig ein.

Mit den definierten EPC Service Level Agreements (SLAs), der standardisierten Desktop-Umgebung, lassen sich IT-Budgets besser und genauer planen.

Die Kontrolle über die Desktop-Umgebung bleibt bei Ihnen. Zusätzliche Integration von Peripheriegeräten wie Drucker, Scanner .u.s.w gehören ebenfalls dazu.

Beispiele aus unserer Praxis hierfür sind:

- Managed Client Support in Ihrer IT Umgebung (5x10h) oder optional mit 7x24h
- Automatisierte Anmelde- und Abmeldescripts für Windows
- Programmiererweiterungen für Microsoft Exchange und Outlook
- Automatisierung von Abläufen und wiederkehrenden Aufgaben
- Scripts für Formularhandling im Webbereich (PHP, Script, Batch)
- Spezielle Programmanpassungen gemäss Kundenanforderungen
- Plattformunabhängige Monitor- & Mail Lösungen für Unternehmen
- Servicedesk und Zeiterfassungsprogramme nach ITIL® Standard

Module

Um unseren Kunden einfache Produkte möglichst transparent offerieren zu können, haben wir für eine Vielzahl von Tätigkeiten als "Module" gebildet.

5 Allgemeine Konditionen

FUNKTION	STUNDENANSATZ IN CHF
Beratung	CHF 160.-
Projektleitung	CHF 190.-
Engineering	CHF 180.-
IT-Dienstleistungseinsatz vorort	CHF 160.-

Online Support mittels Fernwartungssoftware CHF 160.-
Es werden minimal CHF 40.- pro Online Supporteinsatz verrechnet.

Reisezeit CHF 120.- pro 1h
Der Stundensatz für die Reisezeit versteht sich inklusive den üblichen Fahrzeugkosten.

Für längere Einsätze gelten Spezialpreise, die mit dem Kunden individuell festgelegt werden.

ZUSCHLÄGE

Montag – Freitag, 18:00 - 08:00	25%
Samstag	25%
Sonntag und allg. Feiertage	50%

Sämtliche Preise verstehen sich exklusive der jeweils geltenden MwSt., welche dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt wird.

6 ITIL® -Dienstleistungsangebot

Gute Informatiklösungen unterstützen sämtliche Geschäftsprozesse.

Daher ist eine gesamtheitliche Betrachtung des Unternehmens und aller kundenorientierten Prozesse notwendig, um optimale Lösungen anzubieten und zu betreiben.

Nach dem Grundsatz „aus der Sicht des Kunden“, definiert und beschreibt ITIL® die wichtigen Prozesse des IT-Service Managements. Da ITIL® als „best Practice“-Methode aus der Praxis entstanden ist, konnte es sich International durchsetzen und wird heute bereits als Standardleitfaden betrachtet.

Wir unterstützen Sie als externer Partner bei der Vorbereitung, Umsetzung und Einführung von ITIL® in Ihrem Unternehmen. Unsere externen akreditierten ITIL®-Experten führen natürlich auch die Audits durch, alles aus einer Hand.

Mit ITIL® kann auch das Fundament für weitergehende Zertifizierungen gelegt werden. Deswegen sind unsere Arbeiten und unsere Dokumente bereits auf eine allfällige, spätere Zertifizierung nach ISO- und/oder BSI-Norm ausgelegt. Natürlich begleiten wir Sie mit unseren Partnern auch bei diesem Schritt.

